

Н. Ю. Пименова

РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВУЗА И РЕГИОНАЛЬНОГО СООБЩЕСТВА

N. Y. Pimenova

The development of distance learning as a factor of interaction between university and regional community

The author views distance learning as a communication system that functions in the sphere of knowledge management and has specific peculiarities. In the article is summarized an experience of creation regional representatives and accordance on their base the complex of educational and information services using distance technologies that would contribute to solution significant social problems of the region.

В условиях развития глобального информационного общества доступ к современным ресурсам и технологиям означает доступ к информации и знаниям. Это положение является основополагающим при разработке стратегии вуза в отношении развития и продвижения в Дальневосточном регионе и Приморском крае дистанционного образования (ДО). В новых социально-экономических условиях роль дистанционного обучения как действенного вида социальной коммуникации на институциональном, муниципальном, региональном уровнях постоянно возрастает, что позволяет подойти к рассмотрению дистанционного обучения с системной точки зрения.

Дистанционное образование — это, прежде всего, система, в которой осуществляется взаимодействие целого ряда необходимых элементов: обучающегося с его образовательными задачами, содержательного компонента, системы мониторинга и управления учебным процессом и связующего компонента (процесс коммуникации). Содержательный компонент включает в себя базовый учебно-методический комплекс (БУМК) с программой, учебным пособием, системами заданий и контроля (единый для всех форм обучения). Процесс коммуникации содержит как организационные, так и индивидуальные элементы. И те, и другие подчинены основной цели коммуникации — обеспечению обучения студентов на расстоянии. К организационным элементам мы относим профессиональные

коллективы, обеспечивающие реализацию процесса обучения (авторы, методисты, менеджеры, преподаватели, программисты и т. д.). Индивидуальные элементы обеспечивают коммуникации как внутри системы — между ее членами, так и вне ее. Можно выделить следующие индивидуальные коммуникации внутри системы:

- менеджер — менеджер;
- менеджер — преподаватель;
- преподаватель — студент;
- студент — менеджер.

Соответственно с этим можно выделить несколько уровней коммуникации:

• **Коммуникации, необходимые для организации системы** (выбор оптимальной модели ДО, выбор эффективной организационной структуры ДО, определение потребности в квалифицированных кадрах, выбор партнеров, определение маркетинговой и продуктовой стратегии, выстраивание взаимоотношений с различными социальными группами региона и т. д.).

• **Коммуникации, необходимые для обеспечения производственного процесса:**

первая группа: документы, регламентирующие деятельность сотрудников и структурных подразделений, — положения, правила, приказы, должностные инструкции, технические задания и т. д.;

вторая группа: вся информация, связанная с производственным процессом, — сроки, цены, ресурсы (материальные, информационные, методические, инновационные, человеческие);

третья группа: информация, связанная со взаимодействием структурных подразделений — особенности горизонтальных, вертикальных, межуровневых коммуникаций (иерархия, субординация, соподчиненность), предпочтения средств коммуникации (вербальных, невербальных), каналов коммуникации (формальных, неформальных, технических, электронных) и т. д.;

четвертая группа: документы дисциплинарного характера, регламентирующие присутствие на рабочем месте, порядок предоставления отгулов, отпусков, графики работы, учебного процесса, аттестации, практик, дипломного проектирования и т. д.

• **Оптимизация организационных коммуникаций** (определение того, кто будет отправлять, передавать, принимать информацию).

Для этого необходимо:

1) структурировать как вертикальные, так и горизонтальные коммуникации¹;

2) оптимизировать информационные потоки, т. е. сократить количество непроизводительных коммуникаций. Например, иерархическая структура, обеспечивая устойчивость, тормозит коммуникации. Кроме того, происходит перегрузка информационной системы. Обилие горизонтальных связей, повышая скорость реагирования, не обеспечивает должной коммуникации.

Распространение современных технологий обучения в регионе² сопряжено с определенными трудностями. К ним, в первую очередь, относятся:

- растянута транспортная и информационная коммуникация и постоянно возрастающие транспортные и энергетические тарифы;
- отсутствие у подавляющего числа студентов индивидуальных средств телекоммуникации.

Поэтому решение проблемы доступа к знаниям обеспечивается на двух уровнях: центра и периферии. Структура системы дистанционного образования строится, таким образом, по территориальному признаку, путем создания в населенных пунктах и городах Приморского края и Дальнего Востока представительств, или ресурсных центров, обеспеченных современным офисным оборудованием, средствами связи и телекоммуникаций и подготовленным, квалифицированным персоналом. Сегодня у ВГУЭС таких представительств 26. Основной задачей

работников представительств является обеспечение доступа учащихся к знаниям: информационным ресурсам вуза, базам данных, электронной полнотекстовой библиотеке, получению консультаций преподавателей на расстоянии и др. Доступ студентов и абитуриентов к электронным ресурсам вуза исключает необходимость приезжать в вуз для решения организационных вопросов, связанных с поступлением, переводом: база данных «электронное заявление» доставляет эти документы автоматически. Вся основная информация и знания сосредоточены в центре, т. е. головном вузе.

Таким образом, в цепочке создания, хранения и передачи знаний от преподавателя к студенту задействовано очень много людей. И в этой цепочке важны не только те знания, которые необходимо передать студенту, но и знания обо всех структурных и динамических процессах, происходящих как в самой системе, так и в системе ее взаимодействия с окружающим миром, и о том, как управлять и системой, и знаниями.

Под управлением знаниями мы понимаем превращение различных типов знаний в структурированные модули для последующего повторного использования, обработки, распространения, продажи и обмена.

Система управления знаниями состоит из нескольких подсистем и отражает как структурные, так и динамические составляющие процесса получения образования студентом на расстоянии. Она основана на применении таких основных направлений работы со знаниями, как:

- сбор и хранение уже имеющихся знаний;
- сбор, анализ знаний и построение системы распределения зон ответственности;
- развитие и приумножение знаний (не только знаний, связанных с обучением, но и знаний об организации, технологиях и т. д.);
- организация доступа к знаниям;
- организация коммуникации между участниками процесса передачи и получения знаний на расстоянии.

Управление знаниями предполагает использование трех основных технологий:

- технологии управления компетенциями;
- технологии «коллективной памяти»;
- технологии «обучения через всю жизнь».

Главная задача системы — обеспечение доступа к знаниям в любое удобное время и в лю-

бом удобном месте неограниченному количеству участников процесса.

При работе со знаниями внутри организации важными типами знаний являются знания процессов, технологий, знания о том, как выполняется процесс и кто его может выполнить, какие ресурсы должны быть задействованы для выполнения той или иной задачи. В условиях платности образования, постоянного повышения конкуренции между вузами за студентов как основной источник финансирования очень важными являются знания, связанные с маркетингом территории, ценообразованием, спросом на различные виды образовательных услуг и специальности, основными изменениями внешней среды, политики в области образования и т. д.

Технология «коллективной памяти» позволяет всем сотрудникам, включая сотрудников представительства, использовать знания каждого сотрудника многократно, экономить время на проведение совещаний, адаптацию вновь принятых сотрудников.

Технология управления компетенциями позволяет в короткое время составить портрет и подобрать сотрудника по заданным требованиям, а также по документам личного дела, результатам обучения и аттестации, принять решение о целесообразности его привлечения к участию в проектах или дальнейшего использования в этой должности.

Технология «обучения через всю жизнь» непосредственно связана с технологией управления компетенциями и направлена на развитие знаний в заданном направлении.

Выделяются три основные группы обучения персонала:

- ППС,
- работники деканатов и кафедр,
- работники представительств.

Обучение строится на основе ключевых компетенций, необходимых для работы в системе дистанционного обучения всех участников процесса.

При передаче на расстояние важными типами знаний являются знания технологий доступа к информации и возможностей ее пересылки в головной вуз, знания о пользовании различными базами данных, о технологиях обучения и сдачи тестов, знания, связанные с технологиями коммуникации с преподавателями и администраторами головного вуза (см. табл.).

Сегодня во ВГУЭС используются две технологии дистанционного обучения:

- комплексная кейс-технология с элементами учебно-вахтовой технологии;
- сетевая технология ДО.

Комплексная кейс-технология с элементами учебно-вахтовой технологии основана на самостоятельном изучении студентом предоставленных ему печатных учебно-методических материалов. При этом по дисциплинам общепрофессионального и специального блоков предусмотрены очные консультационные и контрольно-проверочные занятия со штатными преподавателями вуза. В состав кейса входит развернутая учебная программа дисциплины, руководство по изучению предмета, авторский конспект лекций или учебное пособие, методические указания по выполнению контрольной или курсовой работы, тематика рефератов, курсовой работы (если таковая предусмотрена учебным планом), хрестоматия на CD (по общепрофессиональным и специальным дисциплинам), промежуточные тесты для самоконтроля.

Сетевая технология (Интернет и локальная) развивается во ВГУЭС с 2000 г. и применяется на всех формах обучения. Студенты используют информационную обучающую среду «Аванта», портал цифровых учебных материалов, электронную библиотеку. Без выхода в Интернет всю информацию от программы до итогового контроля по любой дисциплине из учебного плана студент может получить, обратившись к информационно-справочной системе «Тьютор ИЗДО³». Особенностью дистанционного обучения во ВГУЭС является система тестового контроля. Создан банк тестового контроля, насчитывающий 140 итоговых тестов по дисциплинам различных специальностей и используемый на дневном, заочном и дистанционном обучении. Полученные студентом результаты тестов автоматически обрабатываются и переносятся в электронную базу «Успеваемость», что сокращает время работников деканатов на обработку документов студентов и организацию учебного процесса.

Вместе с тем в условиях всевозрастающей конкуренции вузов за студентов как основной источник финансирования особый смысл для развития системы дистанционного обучения представляет поиск путей эффективного взаимодействия образовательной системы с внешней средой, или сообществом.

Основные модули информации (знаний), необходимые для передачи знаний студенту

Направления работы со знаниями	Основные модули и типы знаний	Область решаемых задач
Знания предметной области преподавателя	Библиотечный фонд, в т. ч. электронная библиотека, система стандартов, система мотивации, система повышения информирования, система технической и административной поддержки	Накопление и приумножение знаний, создание БУМК, обеспечение обучения студентов на расстоянии; обеспечение наглядности, сохранности, открытости, доступности учебных материалов, возможности их многократного использования, сокращение времени на их обновление; повышение интеллектуального потенциала преподавателей и вуза в целом
Знания студента	Библиотечный фонд, в т. ч. электронная библиотека, учебно-методические материалы, учебные пособия, программы, карты обеспеченности дисциплин БУМК, графики учебного процесса и консультаций, базы тестовых заданий, правила сдачи тестов и итоговой аттестации	Обеспечение обучения студентов на расстоянии, в любое удобное время, в любом месте; аттестация студентов; контроль качества полученных знаний и учебных модулей
Знания об организации и сотрудниках	Структура, положения, должностные обязанности, качественные, количественные, динамические показатели	Снижение временных и финансовых затрат на обучение и адаптацию новых сотрудников; управление компетенциями сотрудников; повышение эффективности управления
Знания о технологиях	Технологии обучения, технологии управления (персоналом, учебным процессом), сдачи тестов	Снижение временных и финансовых затрат на выстраивание взаимосвязей между субъектами и объектами передачи и освоения знаний
Знания о представительствах	Паспорт представительства, динамика развития, аналитические данные, маркетинговые исследования территории	Своевременное обнаружение отклонений от плановых показателей; оценка объема потенциального рынка; анализ деятельности конкурентов, анализ спроса на специальность
Знание организационно-распорядительной документации (ОРД)	Приказы, распоряжения, нормативно-правовая документация, правила, регламенты и т. д.	Обеспечение сохранности, наглядности, открытости, доступности ОРД, преемственности при принятии решений; повышение компетентности сотрудников, сокращение времени на адаптацию вновь принятых сотрудников; сокращение времени на обработку документов по студенческому составу

В сообщество входят:

- все уровни законодательной и исполнительной государственной власти (федеральный, региональный, муниципальный);
- федеральные и региональные органы управления образованием;
- отраслевые министерства и ведомства и их региональные структуры;
- предприятия, работодатели и бизнес-общество;

- профессиональные союзы, ассоциации и объединения;
- профессиональные, властные и религиозные элиты;
- учреждения образования всех уровней;
- граждане и их семьи (школьники, абитуриенты, выпускники) и т. д.

Основной целью взаимоотношений вуза с региональными сообществами является создание благоприятной информационной и соци-

ально-экономической среды, способной к формированию особенной образовательной услуги и механизма ее предоставления различным категориям населения. С практической точки зрения основной целью создания этой образовательной услуги является построение управляемого, результативного и эффективного процесса образования. Эффективность процесса образования означает предоставление дистанционных образовательных услуг, необходимых выпускникам и работодателям, с максимальным использованием специфики дистанционного образования. Как известно, общество имеет разные уровни социальной дифференциации: территориальный, социокультурный, демографический, статусно-ролевой, стратификационный и др., и, как следствие, в нем имеют место:

- противоборство (конфликт) интересов;
- конкуренция (соревнование);
- социальное неравенство.

Социальное партнерство — это цивилизованная форма социальных отношений, которая обеспечивает согласованность интересов, координацию усилий всех членов сообщества, в том числе в решении проблемы развития системы дистанционного образования в вузе. Эффективным инструментом достижения социального партнерства является маркетингово-коммуникационный комплекс, включающий в себя:

- паблик рилейшнз;
- престижную рекламу;
- торговую рекламу.

Помимо этого важными компонентами, формирующими положительное отношение к вузу различных социальных групп, являются:

- качественные продукты и услуги;
- доступность;
- общественное мнение;
- оправдавшиеся ожидания студентов, родителей, работодателей;
- партнерский договор.

Необходимо заметить, что в условиях сетевого социального взаимодействия (а именно таковым и является дистанционное образование) рыночные механизмы движения товаров и услуг приходят на смену системе планирования и снабжения гораздо быстрее, чем в традиционной системе обучения. Значительно интенсивнее происходят процессы выявления потребностей и предложений на рынке образовательных услуг, интересов и требований субъектов образовательной деятельности, что способствует

ет более адекватной, чем при планировании сверху, адаптации сообщества к запросам развития образования.

На практике эффективность социального взаимодействия характеризуется такими показателями, как:

- наличие разрешения на организацию представительства на территории;
- приказ Министерства науки и образования о включении представительства в Устав вуза;
- заключение договора на аренду помещения под представительство;
- своевременное перезаключение договоров с административно-правовыми органами территории, обеспечивающими жизнедеятельность представительства;
- выполнение плана набора студентов;
- рост численности студентов представительства (в том числе и в сравнении с представительствами вузов-конкурентов);
- рост численности студентов очной формы обучения, проживающих на территории представительства;
- активность студентов в освоении учебного плана;
- выход студентов на итоговую аттестацию;
- выполнение представительством финансового плана;
- отсутствие штрафных санкций со стороны администраций территории;
- отсутствие жалоб со стороны студентов;
- организация совместных с предприятиями, организациями, школами, расположенными на территории, рекламно-информационных акций, направленных на увеличение набора, поддержание положительного имиджа вуза.

На сегодняшний день во ВГУЭС около 10 тыс. студентов обучается с использованием дистанционных технологий по трем формам обучения (экстернат, заочная и дистанционная), каждая из которых имеет свои преимущества и аудиторию. За последние пять лет около двух тысяч выпускников (57 % из них старше 27 лет) успешно защитили дипломы. Многие из них являются руководителями реального сектора экономики, администраций муниципальных образований и вносят конкретный вклад в возрождение экономики региона. Дипломные работы имеют практическую направленность, результаты исследований используются в бизне-

се. Вот только несколько примеров тематики дипломных работ:

- Разработка мероприятий по повышению эффективности основных фондов ООО «Титан» п. Шкотово, Приморского края;
- Мероприятия по повышению финансовой устойчивости ОАО «Дальэнерго» на основе оценки его имущественного состояния;
- Мероприятия по повышению инвестиционной привлекательности ГУП «Дорожно-строительное предприятие № 4».

Благодаря дистанционным технологиям стало возможным расширение доступа к образованию различных категорий граждан:

- обучение лиц, имеющих ограничения по состоянию здоровья или находящихся в стационарных условиях;
- обучение лиц, отбывающих наказание в местах лишения свободы;
- обучение военнослужащих;
- обучение иностранных студентов.

Помимо этого постоянно возрастает роль представительств как центров общественного доступа населения к современной деловой информации и знаниям. Большая часть представительств расположена на базе школ, колледжей, библиотек, некоммерческих образовательных учреждений по организации и предоставлению дополнительных образовательных услуг. Эти представительства обеспечивают следующий набор информационных и офисных услуг:

- поиск информации в сети Интернет;
- обучение использованию информационных технологий в бизнесе и офисе;
- предоставление услуг электронной почты;
- дистанционное образование;
- предоставление офисных услуг (копирование материалов, компьютерный набор текстов и т. д.);
- репетиционное электронное тестирование для выпускников школ, собирающихся поступать в вуз;
- профконсалтинг: электронное тестирование населения на профпригодность;
- консультирование по вопросам пенсионной реформы;
- помимо этого большим спросом среди населения и деловой элиты региона (бизнесмены, налоговые инспекторы, работники администраций, представители центров занятости и Пенсионного фонда) пользуется фонд библио-

тек представительств и методические пособия, разработанные преподавателями вуза.

Актуальной также является реализация дистанционных технологий краткосрочных программ повышения квалификации. Такие программы организуются вузом как во Владивостоке, так и на базе представительств. Таким образом решаются задачи университета по интенсификации имеющейся материально-технической базы представительств, с одной стороны, и повышения качества кадрового потенциала территорий Приморского края — с другой. На протяжении нескольких лет совместно с краевым Центром занятости на территориях реализуются краткосрочные программы по менеджменту, маркетингу, информационным технологиям, управлению персоналом и др. Только за последние 3 года по этому проекту прошли обучение более 600 безработных граждан.

Дистанционное обучение расширяет сферы влияния вуза на реальный сектор экономики. В настоящее время совместно с краевым управлением по труду выявляются потребности предприятий в обучении сотрудников, которое планируется организовать на базе представительств в Приморском крае. Обучение будет вестись с использованием кейсовых и сетевых технологий.

С 2003 г. в рамках инновационной деятельности совместно с Международной академией Интернет-сервисов (США) вуз развивает сетевой обучающий бизнес-проект «Web-карьера» для студентов и преподавателей. Проект предполагает обучение непривычным, «сетевым» специальностям web-переводчика, web-дизайнера, web-менеджера и др. Задача проекта — научить студентов и преподавателей, не выходя из дома, зарабатывать деньги с использованием Интернета в виртуальном бизнесе.

Сегодня в рамках этого проекта реализованы три образовательные программы по следующим специализациям:

- проектное управление в электронной коммерции;
- проектный менеджмент;
- технология создания коммерческого сайта.

Результатом обучения стало создание трех учебных бизнес-проектов:

- Интернет-магазин;
- виртуальная клиника современной медицины «Странник»;

- бюро интеллектуальных услуг (бюро переводов).

Это реальный вклад достижений науки и техники, в том числе информатизации, в решение проблемы занятости населения. Таким образом, система дистанционного обучения существует в коммуникациях и через коммуникацию.

В современных условиях отношения вуза с регионом меняются и выходят далеко за рамки традиционно отведенных ему задач. Использование такого мощного инструмента, как информационные технологии, позволяет вузу решать очень значимые для региона социальные проблемы:

- преодоление социального неравенства населения Дальнего Востока в доступе к информации, знаниям и образованию;
- подготовка кадров для реального сектора экономики;
- решение проблем занятости населения;
- создание виртуального рынка труда и образования.

Примечания

¹ Подробнее о влиянии этих факторов см.: *Пименова Н.* Особенности формирования корпоративной идентичности в системе дистанционного обучения. Опыт ВГУЭС // Университетское управление: практика и анализ.

² Под регионом мы понимаем целостную, простран-

ственно-организованную форму жизнедеятельности социума как системы, сложное и комплексное явление, включающее всю совокупность функциональных внутрисистемных связей, основанных на системе коммуникаций, вытекающих из отношений собственности, отношений по распределению предметов ведения и полномочий. Регион как открытая социальная система обладает самоуправляющимся механизмом, элементы которого взаимосвязаны, взаимозависимы и дополнены механизмом внешнего регулирования. Регион — это люди, проживающие на его территории и образующие определенную историко-культурную общность с присущим только им складом характера, укладом жизни. Регион — это пересечение интересов различных социальных групп, которые имеют свои собственные представления о том, как должны решаться те или иные проблемы, и они ежедневно решают эти проблемы в интересах той или иной группы. Поэтому регион — это, ко всему прочему, и то, что может видаться, проектироваться, конструироваться.

³ ИЗДО — институт заочного и дистанционного обучения.

Литература

1. *Андреева И. В., Спивак В. А.* Организационное поведение. СПб.: Нева, 2003. С. 89–98.
2. *Борисова Е. А.* Эффективные коммуникации в бизнесе. СПб.: Питер, 2005. С. 168–189.
3. Цит. по: *Онопrienко Ю. И.* Основы теории информатизации с элементами системного анализа информационных процессов в природе и обществе. Владивосток: Изд-во Дальневосточ. ун-та, 2001. С. 5–13.
4. Цит. по: *Шилейко А., Шилейко Т.* Беседы об информатике. М.: Мол. гвардия, 1989. С. 90–97.
5. *Егоршин А. П.* Управление персоналом. Н. Новгород: НИМБ, 2003. 702 с.

